

Lampiran 5

TRANSKRIP WAWANCARA

Wawancara dengan Responden (Kepala Cabang)

1. Menurut pendapat anda, apa yang menyebabkan kendala dalam pengisian data pada sistem EDI?
2. Menurut pendapat anda, mengapa operator EDI di PT. Equator Marindo sering melakukan kesalahan?
3. Apakah ada sanksi dari Bea Cukai kalau kita melakukan kesalahan dalam input data?
4. Apa itu redress?
5. Mengapa tidak melakukan pembaruan terhadap perangkat komputer?
6. Menurut bapak, mengapa respon Bea Cukai dalam proses komunikasi lambat?
7. Langkah apa yang bapak ambil untuk mengatasi lambat respon?

Hasil wawancara dengan Responden I (*Ship and yard planner*)

1. Menurut pendapat anda, apa yang menyebabkan kendala dalam pengisian data pada sistem EDI?

Jawab : Menurut saya, kurang pahamnya operator EDI menjadi penyebab utama selain itu komputer yang jadul juga sering error karena belum ada pemberitahuan dari pusat.

2. Menurut pendapat anda, mengapa operator EDI di PT. Equator Marindo sering melakukan kesalahan?

Jawab : Karena belum pernah mengikuti pelatihan atau sejenisnya, selain itu tingkat kesadaran untuk terus mempelajari juga kurang.

3. Apakah ada sanksi dari Bea Cukai kalau kita melakukan kesalahan dalam input data?

Jawab : Ada jika kita mengajukan redress maka kita akan terkena denda dari pihak Bea Cukai.

4. Apa itu redress?

Jawab: Redress adalah melakukan penyesuaian data, merubah, merevisi data yang telah terkirim di database Bea cukai, data yang dimaksud di sini adalah data manifest (data muatan barang armada pengangkut)

5. Mengapa tidak melakukan pembaruan terhadap perangkat komputer?

Jawab : Saya pernah berkali-kali mengajukan permohonan ke kantor pusat di Jakarta, namun belum ada tindakan sama sekali, dulu pernah mereka merespon namun respon berupa penolakan dengan alasan komputernya masih bisa dipakai, dan mereka juga menjelaskan kalau perusahaan PT. Equator Marindo adalah perusahaan asing sehingga tidak boleh memiliki aset di negara kita untuk menghindari hal-hal yang tidak diinginkan.

6. Menurut bapak, mengapa respon Bea Cukai dalam proses komunikasi lambat?

Jawab : Menurut saya itu karena belum siapnya SDM Bea Cukai terhadap perpindahan dari proses manual ke proses online.

7. Langkah apa yang bapak ambil untuk mengatasi lambat respon?

Jawab : Ketika terjadi lambat respon, kami selalu menghubungi *call center* Bea Cukai dibagian EDI, kami juga sering memberikan *complain* namun sampai saat ini lambat respon masih sering terjadi.

